



MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Dirección de Planificación y Desarrollo

PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF, 2019-2020

Periodo evaluado:

Septiembre-Diciembre 2019

Diciembre 2019

Santo Domingo, D.N.



TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
I. Introducción.....	3
II. Plan de Mejora CAF 2019/2020.....	4
III. Seguimiento de Avances del Plan de Mejora.....	11
IV. Acciones realizadas.....	17
V. Evidencias generales de la ejecución del Plan de Mejora 2019-2020.....	19



MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF 2019/2020

I. INTRODUCCION

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, realizó, en marzo del 2019, la autoevaluación del Modelo CAF, conforme a lo establecido en el Decreto 211-10 que lo crea y ordena a todas las instituciones públicas a realizar su cumplimiento.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.

El informe de la autoevaluación, utilizando la metodología CAF, fue remitido en fecha 21/8/2019, al Sr. Ramón Ventura Camejo, ministro del Ministerio de Administración Pública (MAP), como evidencia para cargar en el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP). El Plan de Mejora CAF 2019/2020, fue remitido también mediante la comunicación No. 002853 de fecha 4/9/2019.

La Dirección de Planificación y Desarrollo y en coordinación con el Comité de Calidad Institucional y otros miembros de la institución, realizaron los documentos antes mencionados.

Este Plan tiene como objetivo el cumplimiento de las acciones dirigidas para mejorar áreas de mejoras identificadas en la autoevaluación del Modelo CAF, y convertirlas con su realización, en puntos fuertes. En dicho plan se priorizaron un total de 12 áreas de mejoras.

En el primer informe, correspondiente al periodo evaluado Septiembre-diciembre, presenta **un avance de un 57%**. Siendo los avances más notorios los alcanzados en las áreas de mejoras de: “No se ha realizado la inducción y capacitación al personal del ministerio para una correcta gestión de riesgos” y “No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.”



Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

II. Plan de Mejora CAF 2019/2020

		MATRIZ								
			Nombre	Plan de Mejora de la Autoevaluación CAF						
			Proceso	Planificación y Desarrollo				Código	MA-E-MX-PD-006	
		Fecha de Emisión	20/8/2019		Versión	1.0		Fecha Revisión	N/A	
Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
						Inicio	Fin			
1, 4	1.2, 4.3	No se ha realizado la inducción y capacitación al personal del ministerio para una correcta gestión de riesgos.	Implementar el sistema de valoración de riesgos para mitigar sus impactos.	Fortalecer el sistema de control interno y mantener el indicador de NOBACI con una puntuación satisfactoria	1. Identificar los responsables de los POA institucionales para su capacitación en la metodología VAR.	ago-19	jun-20	A determinar	Personal responsables de los POA identificados	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones
					2. Capacitación a los responsables de los POA para la				Número personas capacitadas en materia de	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones

					identificación de los riesgos.				gestión de riesgos.	
					3. Implementación del Sistema VAR, luego de las informaciones recogidas de los responsables de los POA.				Sistema VAR implementado.	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones
I	I.2	No se ha formalizado el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Institución	Implementar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la institución	Contribuir al fortalecimiento e involucramiento institucional para la mejora de los procesos en el logro de los objetivos.	1. Estructurar la documentación SIG (como documento controlado).	ago-19	jun-20	A determinar	Informaciones recopiladas.	Dirección de Planificación y Desarrollo
					2. Recopilar la información que servirá de insumo para la resolución del SIG.					Resolución firmada
					3. Realizar la resolución para formalizar el SIG.					

					4. Divulgación de la resolución del SIG				Divulgación de la resolución realizada.	Dirección de Planificación y Desarrollo
3, 7	3.3, 1.3, 7.1, 7.2	No existe un buzón de quejas y sugerencias interno (Buzón de quejas y sugerencias de "clima laboral y servicios internos).	Colocar un buzón de quejas y sugerencias	Establecer un canal de atención a los empleados	1. Adquirir el buzón 2. Identificar el área donde se colocará. 3. Instalar el buzón 4. Crear el formulario de quejas y sugerencias. 5. Desarrollar un procedimiento para gestionar las quejas y sugerencias. 6. Divulgar.	ago-19	feb-20	A determinar	1. buzón adquirido. 2. Área identificada 3. Buzón instalado. 4. Formulario elaborado. 5. Procedimiento desarrollado. 6. Divulgación realizada.	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo
3,1, 8, 4	3.3,1.2, 8.2, 4.3, 4.6	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.	Implementar el plan de gestión de riesgos	Contribuir con la mejora del medio ambiente y la mejora de los recursos	1. Poner funcionamiento la comisión que opera el plan.	ago-19	ene-20	A determinar	Comisión en funcionamiento.	Coordinación Administrativa y Financiera

1, 4, 7	1.2, 4.4, 7.2	No se ha realizado el lanzamiento del Intranet del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que servirá de herramienta fundamental para el almacenamiento y método de compartir información importante y valiosa dentro de la institución, que asegure el manejo de información institucional confiable y segura.	Implementar el intranet como una herramienta de trabajo institucional para todas las áreas.	Interconectar al ministerio, para socializar, divulgar y consulta de las informaciones y documentación institucionales.	1. Reactivar el comité de manejo del Intranet. 2. Cargar la información por parte de los responsables de las unidades organizativas determinadas. 3. Relanzamiento del intranet. 4. Elaborar el régimen de consecuencias enfocado al intranet.	agost.19	jun-20	A determinar	1. Comité en funcionamiento. 2. Información cargada en el sistema. 3. Intranet en funcionamiento. 4. Régimen de consecuencias elaborado.	Dirección de Recursos Humanos y áreas responsables.
2, 4,7,8	2.2, 7.1, 4.1, 8.1	No existe una Política de Responsabilidad Social.	Definir la política de responsabilidad social	Conocer y asumir el compromiso social que tiene la institución.	1. Elaborar la política de responsabilidad social. 2. Divulgación y socialización de la política de responsabilidad social.	agost.19	ene-20	A determinar	1. Política de responsabilidad social elaborada. 2. Política de responsabilidad social divulgada y socializada.	Dirección de Planificación y Desarrollo

3, 7	3.1, 7.1	No se ha realizado (implementado) el procedimiento de evaluación de carga de trabajo, que permita diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.	Implementación del procedimiento	Mejorar el desempeño institucional de las unidades organizacionales, lo que contribuirá a la mejora del clima laboral.	1. Oficializar y divulgar el procedimiento. 2. Aplicación del procedimiento.	ago-19	jun-20	A determinar	1. Procedimiento oficializado y divulgado. 2. Procedimiento aplicado.	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos
3, 7	3.1, 3.2, 1.2, 7.1	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.	Elaborar el diccionario interno.	Identificar las competencias y comportamientos de cada cargo típico de nuestra institución	1. Levantar las competencias de cada cargo por el equipo determinado. 2. determinar las competencias del ministerio. 3. compilar las competencias.	ago-19	jun-20	A determinar	Página web actualizada	Dirección de Recursos Humanos
3	3.2, 1.3	No se promueve el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los empleados (en las líneas de mando), así como las competencias	desarrollar las habilidades gerenciales y liderazgo	Mejorar el desempeño de las áreas, contribuyendo a la mejora del clima laboral.	1. Gestionar talleres focalizados en temas de liderazgos, habilidades gerenciales, supervisión	agost.19	jun.20	A determinar	Talleres realizados.	Dirección de Recursos Humanos.

		relacionadas a la gestión.			efectiva e inteligencia emocional.					
3, 7	3.1. 3.2, 3.3, 1.3, 7.2	No se ha implementado el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores.	Implementar el programa de reconocimiento.	Mejorar la motivación del personal	1. Divulgar los criterios de selección de los candidatos. 2. Aplicar el programa.	ago-19	mar-20	A determinar	% del nivel de satisfacción de los usuarios, con las instalaciones y el servicio ofrecido.	Dirección de Recursos Humanos.
5	5.1	No se ha realizado la instalación de una plataforma para que los usuarios puedan dar seguimiento a sus solicitudes de autorizaciones vía página web.	instalar e implementar la plataforma para dar seguimiento a solicitudes de autorizaciones ambientales	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.	1. Confirmar estatus de la instalación del proyecto. 2. Coordinar reuniones de seguimiento con Tecnología hasta lograr la instalación. 3. Divulgación de la plataforma hacia los usuarios.	ago-19	dic-19	A determinar	1. estatus confirmado. 2. reuniones realizadas. 3. plataforma divulgada.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

9	9.1	No existe la posibilidad de evaluar el servicio recibido en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al ciudadano. Se pierde una oportunidad de evaluar también por este medio el servicio recibido.	Incorporar la evaluación de servicios al formulario de quejas, y sugerencias	Mejorar los servicios brindados.	1. Modificar el formulario actual. 2. Ponerlo en funcionamiento	ago-19	dic-19	A determinar	1. Formulario modificado · 2. Formulario en uso.	Dirección de Planificación y Desarrollo
---	-----	--	--	----------------------------------	--	--------	--------	--------------	--	---

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Dirección de Planificación y D. Fecha: 28/8/2019
Revisa: Dirección de Planificación y D. Fecha: 28/8/2019
Aprueba: Dirección de Planificación y D. Fecha: 28/8/2019

No.	Área de Mejora	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha 2019-2020)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
				0%	25%	50%	75%	100%		
1	No se ha realizado la inducción y capacitación al personal del ministerio para una correcta gestión de riesgos.	1. Identificar los responsables de los POA institucionales para su capacitación en la metodología VAR.	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones					100%	Fortalecer el sistema de control interno y mantener el indicador de NOBACI con una puntuación satisfactoria	Ve evidencia.
		2. Capacitación a los responsables de los POA para la identificación de los riesgos.						100%		Ve evidencia.
		3. Implementación del Sistema VAR, luego de las informaciones recogidas de los responsables de los POA.						80%		Pendiente del 20% para realizar el Plan VAR.
2	No se ha formalizado el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Institución	1. Estructurar la documentación SIG (como documento controlado).	Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)						Contribuir al fortalecimiento e involucramiento institucional para la mejora de los procesos en el logro de los objetivos.	
		2. Recopilar la información que servirá de insumo para la resolución del SIG.								
		3. Realizar la resolución para formalizar el SIG.	Dirección Jurídica/Despacho Ministro							

		4. Divulgación de la resolución del SIG.	Dirección de Planificación y Desarrollo							
3	No existe un buzón de quejas y sugerencias interno. (Buzón de quejas y sugerencias de "clima laboral y servicios internos).	Dirección de Recursos Humanos						100%	Establecer un canal de atención a los empleados	2. Falta la foto. Sobre la instalación del buzón de quejas y sugerencias, se hizo la rectificación con respecto al responsable. La misma fue tratada durante la reunión del Equipo de Mejora, en fecha 21/10/2019. En dicha reunión se propuso que el buzón tenga el nombre Buzón de quejas y sugerencias de "clima laboral y servicios internos" . Esto con el fin de evitar la colocación de varios buzones, lo que crearía confusiones.
		1. Adquirir el buzón.	RRHH/DPD					100%		
		2. Identificar el área donde se colocará.	Dirección de Recursos Humanos					100%		
		3. Instalar el buzón.	RRHH/DPD							
		4. Crear el formulario de quejas y sugerencias.	RRHH/DPD							
		5. Desarrollar un procedimiento para gestionar las quejas y sugerencias.	RRHH							
	6. Divulgar.									
4	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.	1. Poner funcionamiento la comisión que opera el plan.	Coordinación Administrativa y Financiera					100%	Contribuir con la mejora del medio ambiente y la mejora de los recursos	Fue cumplido en fecha 13 de septiembre. Evidencias: minuta de reunión y comunicación de invitación.

5	No se ha realizado el lanzamiento del Intranet del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que servirá de herramienta fundamental para el almacenamiento y método de compartir información importante y valiosa dentro de la institución, que asegure el manejo de información institucional confiable y segura.	1. Reactivar el comité de manejo del Intranet.	Dirección de Recursos Humanos y áreas responsables.				100%	Interconectar al ministerio, para socializar, divulgar y consulta de las informaciones y documentación institucionales.	Ver evidencias.
		2. Cargar la información por parte de los responsables de las unidades organizativas determinadas.				50%			Ver link intranet: http://helpdesk01:8080/intranet/
		3. Relanzamiento del intranet.					100%		Ver evidencia
		4. Elaborar el régimen de consecuencias enfocado al intranet.							En la reunión d/ 11/11/2019, se consensuó que esta tarea no aplica, por lo que debe dejarse sin efecto, debido a que se justificó que trae de forma explícita su régimen de consecuencias, ya sea por el SISMAP o por el Despacho del Ministro. Se acordó debe dar un seguimiento personalizado a las áreas que todavía no han subido la información.
6	No existe una Política de Responsabilidad Social.	1. Elaborar la política de responsabilidad social.	Dirección de Planificación y Desarrollo				75%	Conocer y asumir el compromiso social que tiene la institución.	Ver borrador.
		2. Divulgación y socialización de la política de responsabilidad social.							

7	No se ha realizado (implementado) el procedimiento de evaluación de carga de trabajo, que permita diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.	1. Oficializar y divulgar el procedimiento.	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos					100%	Mejorar el desempeño institucional de las unidades organizacionales, lo que contribuirá a la mejora del clima laboral.	Ver evidencias.
		2. Aplicación del procedimiento.								
8	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.	1. Levantar las competencias de cada cargo por el equipo determinado.	Dirección de Recursos Humanos.					75%	Identificar las competencias y comportamientos de cada cargo típico de nuestra institución	Ver las evidencias. Faltan los informes o borradores. Fueron preseleccionadas, conforme al Diccionario que elaboró el MAP. Solo falta por confirmar por las unidades organizativas.
		2. Determinar las competencias del ministerio.						75%		Faltan los informes o borradores. Fueron preseleccionadas, conforme al Diccionario que elaboró el MAP. Solo falta por confirmar por las unidades organizativas.
		3. Compilar las competencias.								

9	No se promueve el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los empleados (en las líneas de mando), así como las competencias relacionadas a la gestión.	1. Gestionar talleres focalizados en temas de liderazgos, habilidades gerenciales, supervisión efectiva e inteligencia emocional.	Dirección de Recursos Humanos.	10%					Mejorar el desempeño de las áreas, contribuyendo a la mejora del clima laboral.	Se ofreció una capacitación de liderazgo en fecha 12/06/2019 por el INFOTEP A 12 servidores públicos del ministerio.
10	No se ha implementado el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores.	1. Divulgar los criterios de selección de los candidatos.	Dirección de Recursos Humanos.					100%	Mejorar la motivación del personal	Ver evidencia
		2. Aplicar el programa.						100%		Ver evidencias.
11	No se ha realizado la instalación de una plataforma para que los usuarios puedan dar seguimiento a sus solicitudes de	1. Confirmar estatus de la instalación del proyecto.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación					100%	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.	Ver evidencias.
		2. Coordinar reuniones de seguimiento con Tecnología hasta lograr la instalación.						100%		Ver evidencias. Solo falta su funcionamiento y disponibilidad para el público.

	autorizaciones vía página web.									
		3. Divulgación de la plataforma hacia los usuarios.								
12	No existe la posibilidad de evaluar el servicio recibido en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al ciudadano. Se pierde una oportunidad de evaluar también por este medio el servicio recibido.	1. Modificar el formulario actual.	Dirección de Planificación y Desarrollo				75%		Mejorar los servicios brindados.	Ver evidencias. Llenar formulario de creación o cambios.
		2. Ponerlo en funcionamiento.								

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

RESUMEN DEL PLAN DE MEJORA CAF 2019/2020

IV. ACCIONES REALIZADAS

No.	Área de Mejora	TAREAS	Responsable	Nivel de avance	Promedio
1	No se ha realizado la inducción y capacitación al personal del ministerio para una correcta gestión de riesgos.	1	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones	100%	93%
		2		100%	
		3		80%	
2	No se ha formalizado el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Institución	1	Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	0%	0%
		2		0%	
		3	Dirección Jurídica/Despacho Ministro	0%	
		4	Dirección de Planificación y Desarrollo	0%	
3	No existe un buzón de quejas y sugerencias interno.	1	Dirección de Recursos Humanos	100%	50%
		2	RRHH/DPD	100%	
		3	Dirección de Recursos Humanos	100%	
		4	RRHH/DPD	0%	
		5	RRHH/DPD	0%	
		6	Dirección de Recursos Humanos	0%	
4	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.	1	Coordinación Administrativa y Financiera	100%	100%
5	No se ha realizado el lanzamiento del Intranet del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que servirá de herramienta fundamental para el almacenamiento y método de compartir información importante y valiosa dentro de la institución, que asegure el manejo de información institucional confiable y segura.	1	Dirección de Recursos Humanos y áreas responsables.	100%	83%
		2		50%	
		3		100%	
6		1		75%	35%

	No existe una Política de Responsabilidad Social.	2	Dirección de Planificación y Desarrollo	0%	
7	No se ha realizado (implementado) el procedimiento de evaluación de carga de trabajo, que permita diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.	1	RRHH/DPD	100%	50%
		2		0%	
8	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.	1	Dirección de Recursos Humanos.	75%	50%
		2		75%	
		3		0%	
9	No se promueve el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los empleados (en las líneas de mando), así como las competencias relacionadas a la gestión.	1	Dirección de Recursos Humanos.	10%	10%
10	No se ha implementado el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores.	1	Dirección de Recursos Humanos.	100%	100%
		2		100%	
11	No se ha realizado la instalación de una plataforma para que los usuarios puedan dar seguimiento a sus solicitudes de autorizaciones vía página web.	1	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	67%
		2		100%	
		3		0%	
12	No existe la posibilidad de evaluar el servicio recibido en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al ciudadano. Se pierde una oportunidad de evaluar también por este medio el servicio recibido.	1	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	50%
		2		0%	
TOTAL					57%

INDICADOR DEL PLAN DE MEJORA

Indicador: % de acciones logradas respecto a la planificada

Formula: (Número de acciones logradas/número total de acciones planificadas en el plan de mejora) x 100.

EVIDENCIAS GENERALES DE LA EJECUCION DEL PLAN DE MEJORA 2019-2020

EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA NO. 1.

“No se ha realizado la inducción y capacitación al personal del ministerio para una correcta gestión de riesgos”.

Tarea 1. Identificar los responsables de los POA institucionales para su capacitación en la metodología VAR.

NO.	ÁREA INSTITUCIONAL	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	EXT.	MÓVIL	UBICACIÓN	Responsable Área
1	Dirección de Participación Social	Kelvy Pareta Vargas	Encargada del Departamento de Integración a Planes, Programas y Proyectos con la Ciudadanía	kelvy.pareta@ambiente.gob.do	7181		1ER PISO	Ruth Díaz
2		Josefina Rojas Espinal	Encargada del Departamento de Recepción y Trámites de Denuncias Ambientales	josefina.rojas@ambiente.gob.do	7162			
3	Dirección de Recursos Humanos	María Brache	Encargada del Departamento de Organización del Trabajo y Compensación	maria.brache@ambiente.gob.do			1ER PISO	Favio Gómez
4	Dirección de Servicios por Ventanilla Única	Paulino Aurelio Santana Ceballos	Encargado Tramitación y Seguimiento	paulino.santana@ambiente.gob.do	7154		1ER PISO	María de León
5	Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos	Otto Silvio Cordero	Encargado del Dpto. de Manejo Integrado de Ecosistemas Costeros	osilvio78@hotmail.com otto.cordero@ambiente.gob.do	7171/ 7174		1ER PISO	Ydalia Acevedo
6	Viceministerio de Recursos Forestales	Ing. Ramón Rodríguez	Encargado de Planificación Forestal	Ramon.Rodriguez@ambiente.gob.do			1ER PISO	Manuel Serrano
7	Dirección de Reforestación y Fomento Forestal	Fausto Encarnación		fausto.encarnacion@ambiente.gob.do	7143		1ER PISO	Donata Gutierrez
8	Departamento de Compras y Contrataciones	Ygnacia Perez	Técnico en Compras	ygnacia.perez@ambiente.gob.do	7126		1ER PISO	Jose Almanzar
9	Departamento de Archivo Central	Juan Cordino Bello	Auxiliar	juan.cordino@ambiente.gob.do	7189		1ER PISO	Marilyn Bello
10	Departamento de Servicios Generales	Ana Mercedes		Ana.Mercedes@ambiente.gob.do			1ER PISO	Elvin de la Cruz
11	División de Transportación	Zuleika Alvarado	Auxiliar Administrativa	zuleika.alvarado@ambiente.gob.do	6290		1ER PISO	Carlos Veras
12	División de Correspondencia	Genara Gómez Medina	Encargada de Correspondencia	genara.gomez@ambiente.gob.do	7111		1ER PISO	Genara Gomez
13	División de Almacén y Suministro	Lidia Mercedes Rivera Pérez	Soporte Administrativo	lidia.rivera@ambiente.gob.do			1ER PISO	Antonio Medina
14	Departamento de Seguridad	Yuberka Capellán	Auxiliar Administrativo	yuberka.capellan@ambiente.gob.do	7132		1ER PISO	Will Novo
15	Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI)	Lourdes Geronimo	Responsable del Área	lourdes.geronimo@ambiente.gob.do	7164	809-501-8852	1ER PISO	Lourdes Geronimo
16	Viceministerio de Gestión Ambiental	Kenia Rodríguez					2DO PISO	Zoila Gonzalez
17	Dirección de Evaluación de Impacto Ambiental	Nahomy Uribe Colón	Analista de Gestión Ambiental	nahomy.uribe@ambiente.gob.do	7231		2DO PISO	Miguel Jerez
18		Martín Mejía Mercedes	Encargado de Emisión de Licencias, Permisos, Constancias y CRIM	martin.mejia@ambiente.gob.do	7210			
19	Dirección de Calidad Ambiental	Hector Urbanc	Ingeniero	hector.urbanc@ambiente.gob.do			2DO PISO	Silmer Gonzalez
20	Dirección de Producción y Consumo Sostenible	Emma Gómez	Analista de Gestión Ambiental	emma.gomez@ambiente.gob.do	7255		2DO PISO	Olga Rosario
21	Dirección de Gestión Ambiental Municipal	Maribel Chales	Coordinadora de proyectos	maribel.chales@ambiente.gob.do			2DO PISO	Francisco Flores Chang
22	Dirección de Cambio Climático	Esmeldy García Martínez	Encargada Depto. de Adaptación al Cambio Climático	esmeldy.garcia@ambiente.gob.do	7244	809-467-8084	2DO PISO	Pedro García Brito
23	Viceministerio de Suelos y Aguas	Laura Virginia Díaz Rosario	Técnico Conservacionista	laura.diaz@ambiente.gob.do lauradiazr16@gmail.com	7278		2DO PISO	Victor Contreras

Tarea 2. Capacitación a los responsables de los POA para la identificación de los riesgos.



Taller Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos -VAR-

Mariana Paradas de Camilo,
Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones

Santo Domingo, D.N
Septiembre 2019.

REGISTRO DE PARTICIPANTES

Actividad: Taller Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos -VAR-	Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>
Fecha: 18 Septiembre 2019	Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hernández" Área que organiza: Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones

No.	Nombre y Apellido	Cédula	Departamento	Cargo	Correo electrónico
1	Deyanira Mauer	001-1701320-1	Resolución	Analista	deyanira.mauer@ambiente.gob.do
2	Andrés G. Sánchez	001-0748618-5	Biodiversidad	Inspector	andres.sanchez@ambiente.gob.do
3	Henry Concepción	056-00255755	Biosfera Protegida	Encargado	Henry.Concepcion@ambiente.gob.do
4	Ygnacia Pérez S.	0010692405-3	Departamento de Recursos	Analista	ygnacia.perez@ambiente.gob.do
5	Franis Chabeta	001-0144904-3	Investigación Ambiental	Encargado	Franis.Chabeta@ambiente.gob.do
6	William Fermín	0010488103-2	Patrimonio Cultural	Encargado	william.fermin@ambiente.gob.do
7	Suan Corcuera Ballo	001-09038694	Archivos	Técnica	Suan.Corcuera@ambiente.gob.do
8	Germán Ch. Longuey	22500465202	Educación Ambiental	Encargado	german.chlonguey@ambiente.gob.do
9	Ana Hernández	056-01212672	Asesoría Ambiental	Analista	ana.hernandez@ambiente.gob.do
10	Johana Montero	001170074-5	UIC Cooperación Internacional	Encargada	Johana.montero@ambiente.gob.do
11	Rudy Pérez M.	005-00444823	Dir. Reforestación	Técnica	Rudy.perez@ambiente.gob.do
12	Geordis Jiménez	001-00834363	OAI	RAI	geordis.jimenez@ambiente.gob.do
13	Hector Urbán	020-0014534-0	Cultura Ambiental	Analista	hurbanez@clap.net.do

3. Implementación del Sistema VAR, luego de las informaciones recogidas de los responsables de los POA.

Santo Domingo, D. N.
27 de septiembre de 2019.

DRAO-OF-2019-0045

A : Responsables Manejo
Plan Operativo Anual (POA) / Riesgos

Asunto : Inicio Proceso Identificación Riesgos

Anexo : Disco Compacto (CD)

Distinguidos Representantes:

Reciban nuestro afectuoso saludo, luego del taller realizado el pasado 18/09/2019 donde compartimos la metodología para la identificación de los riesgos a los objetivos de sus respectivos POA, pasamos a la siguiente fase del proceso, donde ustedes identificarán los riesgos y las acciones de mitigación (actividades de control) para evitar la ocurrencia de estos, lo que representa el primer paso para enfrentar aquellos desafíos que pudieran impedir el logro de nuestros objetivos.

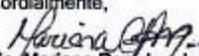
Adjunto a la presente recibirán un disco compacto (CD) contentivo de las siguientes documentaciones:

1. Matrices de Riesgos VAR
2. Instructivo llenado matrices
3. Presentación taller DRAO
4. Fórmula calculo riesgo

Nuestra unidad está en la disposición de aclarar cualquier duda o consulta que tengan, las cuales nos las pueden remitir a los correos electrónicos: drao@ambiente.gob.do, direcciondrao@gmail.com o comunicándose a las extensiones 7458 y 7456, medios a través de los cuales les asistiremos. La fecha límite para entrega de las informaciones es **el Lunes 21 del mes de octubre**, de manera digital (CD, Memoria portátil, nube a través de correo gmail, debidamente identificado).

Es oportuno resaltar que estas informaciones impactarán en el indicador NOBACI que es monitoreado por el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública liderado por la Presidencia de la República, por lo que contamos con la entusiasta colaboración de cada uno de ustedes.

Cordialmente,


Lic. Mariana Papadas de Camillo,
Directora



Tarea 3. Implementación del Sistema VAR, luego de las informaciones recogidas de los responsables de los POA.

	INSTRUCTIVO				
	Título	Instructivo Matrices de Riesgos			
	Proceso	Medición, Análisis y Mejora	Código	MA-I-IN-MA-002	
Fecha de Emisión	01/10/2019	Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A

1. OBJETIVO

1.1. Proporcionar una herramienta básica para guiar la elaboración de las Matrices de Riesgos.

2. ALCANCE

2.1. A todas las unidades organizativas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

3.1 **Matriz de Identificación de Riesgo (MIR):** se utiliza para documentar las dos primeras etapas del proceso de análisis de riesgos: la identificación de objetivos y la identificación de riesgos.

3.2 **Matriz de Evaluación de Riesgos (MER):** se utiliza para documentar la tercera etapa del proceso de análisis de riesgos; la evaluación de riesgos.

3.3 **Plan de Mitigación de Riesgos (PMR):** es la matriz que se utiliza para documentar la etapa de desarrollo de respuestas para gestionar los riesgos.

3.4 **Mapa de Riesgos Residuales (MRR):** es la matriz utilizada para documentar las siguientes etapas del proceso de análisis de riesgos; información y rendición de cuentas, y monitoreo.

3.5 **Unidad Organizacional:** área del ministerio que representa el análisis de riesgos.

3.6 **Producto específico (meta):** son los objetivos institucionales identificados que serán analizados y básicamente provendrán del plan estratégico institucional (PEI) y el plan operativo anual (POA) de cada unidad organizativa.

3.7 **Riesgo:** representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que puede entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos. Para cada uno de los objetivos se



MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Unidad Organizacional: _____

No.	Productos Específicos (Metas)	Riesgos	Factores de Riesgo	
			Impacto	Probabilidad
1				
2				
3				
4				

MIR MER PMR MRR +

Tarea 3. Implementación del Sistema VAR, luego de las informaciones recogidas de los responsables de los POA.

De: Centro De Informacion

Enviado el: jueves, 14 de noviembre de 2019 12:07 p. m.

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO

Asunto: Seguimiento a las Matrices de Riesgos

Buenas tardes,

En cumplimiento de nuestro rol de velar por la identificación de las acciones de mitigación para controlar los riesgos, previamente levantados en las matrices remitidas, adjuntamos la relación de las áreas que ya hemos recibido las mismas y quedamos en la espera de las que faltan por remitir, destacando que las recibidas se someterán a un escrutinio de revisión conforme a unos estándares preestablecidos por nuestra unidad organizativa y el órgano rector de este proceso: Contraloría General de la República.

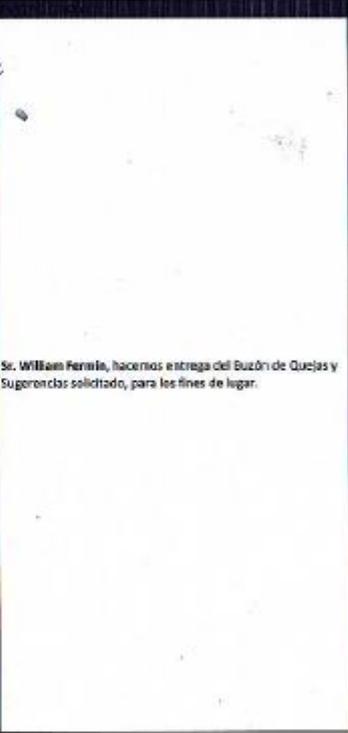
Nos estaremos comunicando respectivamente con cada área de manera individual para la retroalimentación correspondiente.

ÁREAS DEL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES (SEDE CENTRAL)					
ÁREAS TEMÁTICAS	STATUS	ÁREAS DEPENDENCIAS DEL DESPACHO	STATUS	ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS	STATUS
Viceministerio de Costeros y Marinos	Recibida	Dirección de Planificación y Desarrollo	Recibida	Coordinación Administrativa y Financiera	
Viceministerio de Recursos Forestales	Recibida	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Recibida	Dirección Financiera	
Viceministerio de Gestión Ambiental	PENDIENTE	Departamento de Calidad en la Gestión	Recibida	Departamento de Tesorería	Recibida
Dirección de Evaluación de Impacto Ambiental	Recibida	Departamento de Estadísticas Ambientales	Recibida	Departamento de Presupuesto	
Dirección de Calidad Ambiental	Recibida	Departamento de Desarrollo Institucional	Recibida	Departamento de Contabilidad	
Dirección de Producción y Consumo Sostenible (DPCS)	Recibida	Dirección de Recursos Humanos	Recibida	Dirección Administrativa	Recibida
Dirección de Cambio Climático	Recibida	Dirección de Comunicaciones	Recibida	Departamento de Compras y Contrataciones	Recibida
Dirección de Gestión Ambiental Municipal	Recibida	División de Evento y Protocolo	Recibida	Departamento de Archivo Central	PENDIENTE
Programa Nacional de Protección de la Capa de Ozono	PENDIENTE	Dirección de Servicios Por Ventanilla Única	Recibida	Departamento de Servicios Generales	PENDIENTE
Viceministerio de Suelos y Aguas	Recibida	Dirección de Supervisión y Fiscalización Ambiental	-	División de Transportación	PENDIENTE
Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad	Recibida	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	PENDIENTE	División de Correspondencia	Recibida
Departamento Vida Silvestre, Áreas Protegidas y Biodiversidad	Recibida	Dirección Jurídica	Recibida	División de Almacén y Suministro	Recibida
Viceministerio para la Cooperación Internacional	Recibida	Dirección de Participación Social	Recibida	Departamento de Seguridad	Revisado
		Dirección de Información Ambiental y Recursos Naturales (DIARENA)	Recibida		
		Departamento de Valoración e Incentivos Ambientales	PENDIENTE		
		Dirección de Educación y Divulgación Ambiental	Recibida		
		Dirección de Resoluciones e Investigaciones Ambientales (DRIA)	Recibida		

EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA NO. 3.

“No existe un buzón de quejas y sugerencias interno. (Buzón de quejas y sugerencias de "clima laboral y servicios internos)”.

Tarea. 1. Adquirir el buzón.

 <p>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</p>	
<p>"Año del Fomento de las Exportaciones" TRAMITE DE DOCUMENTOS Y CORRESPONDENCIA</p>	
FECHA: <u>16 de diciembre de 2019</u>	No. <u>TDC-DPD-237-2019</u>
<input type="checkbox"/> Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos	
<input type="checkbox"/> Departamento de Desarrollo Institucional	
<input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Calidad en la Gestión	
<input type="checkbox"/> Departamento de Estadísticas Ambientales	
<input type="checkbox"/> Equipo Técnico Subcomisión Planeta 005	
Entregada de Buzón de Quejas y Sugerencia .	Se. William Ferrite, hacemos entrega del Buzón de Quejas y Sugerencias solicitado, para los fines de lugar.
 <p>Ernest Abreu Ferreras Director de Planificación y Desarrollo</p>	

Tarea 2. Identificar el área donde se colocará (el buzón).

Fue instalado en el primer piso de la sede central, al lado del Departamento de Servicios Generales. Como se evidencia en la siguiente imagen:



Tarea 2. Instalar el buzón.



EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA NO. 4.

“No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido”.

Tarea 1. Poner funcionamiento la comisión que opera el plan.

Santo Domingo R.D.
09/09/2019

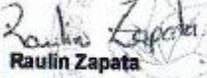
A :

- Sra. Ayadelkis de Jesús Paulino**
Coordinadora Administrativo y Financiero
- Sr. Ernest Dagoberto Abreu Fernández**
Director Planificación y Desarrollo
- Sra. Mariana Paradas**
Directora de Revisión y Análisis de Operaciones
- Sr. Elvin José de La cruz**
Encargado de Servicios Generales
- Sr. Favio D. Gómez Almonte**
Director de Recursos Humanos

Asunto: Invitación Reunión: Revisión e Implementación Política Ambiental Institucional

Luego de un cordial saludo, me dirijo a usted para solicitarle su colaboración para la designación de un representante de su dependencia para integrarse a la reunión que se sostendrá el próximo **viernes 13 de Septiembre del 2019 a las 10:00 am** en el **salón de reuniones de la Coordinación de Administrativo y financiero** de este ministerio. El objetivo de la misma es la **revisión de la Política Ambiental Institucional**, (la cual se enmarca dentro de la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, (Ley No. 64-00) y el Sistema Integrado de Gestión contenido en el Artículo 22 de la Ley No. 10-07); en esta reunión también se propone la **presentación de los objetivos y actividades contenidos en el plan aplicables a corto y mediano plazo** con la colaboración de los actores convocados.

Con sentimientos de alto estima, se despide,


Raulín Zapata



"Año de la Innovación y la Competitividad"

16/09/2019

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

UNIDAD TÉCNICA DEL DESPACHO
MINUTA DE REUNIÓN

"Revisión e Implementación Política Ambiental y Plan de Gestión de Riesgos Ambientales."

Objetivos:

- *Revisar el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales*
- *Identificar acciones contenidas en el plan aplicables a corto y mediano plazo.*

Fecha

13 de Septiembre 2019

Lugar

Salón de Reuniones
Coordinación Administrativa y
Financiera

Hora

10:00 am – 12:00 am

Participantes (Ver documento adjunto)

A Partir de esta reunión se reactiva la Comisión que opera el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales, siendo los actores convocados y participantes los nuevos miembros.

Actividades

- Se crearon tres diferentes grupos de trabajo (un grupo por cada Objetivo Estratégico contenido en el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales del Ministerio), con el objetivo de abarcar el Plan completo en menor tiempo.
- Las acciones contenidas en los objetivos fueron revisadas, se identificaron las acciones prioritarias, aquellas a realizar a corto y mediano plazo así como también, los actores a integrar en las mismas.
- Un miembro de cada grupo socializó las revisiones efectuadas por Objetivo Estratégico.
- Se acordó crear un plan de acción para implementar el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales institucional con el fin de iniciar la fase de implementación.

Pendientes

- Desarrollo del Plan de Acción para la implementación del Plan de Gestión de Riesgos Ambientales (Primera semana de Octubre).

EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA NO. 5.

“No se ha realizado el lanzamiento del Intranet del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que servirá de herramienta fundamental para el almacenamiento y método de compartir información importante y valiosa dentro de la institución, que asegure el manejo de información institucional confiable y segura”.

Tarea 1. Reactivar el comité de manejo del Intranet.



"Año de la Innovación y la Competitividad"

Santo Domingo, D. N.
10 de septiembre de 2019

RRHH-OF-4-2019-0825

A	:	Viceministerio de Recursos Forestales Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos Viceministerio de Gestión Ambiental Viceministerio de Suelos y Aguas Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad Coordinación Administrativa y Financiera Dirección de Tecnologías de la Información Comunicación Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Comunicaciones Dirección Jurídica Unidad Técnica del Despacho Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones
Asunto	:	Confirmación y/o Designación de Representantes y Suplentes Comisión Intranet
Anexo	:	Matriz Representantes y Suplentes

Santo Domingo, D. N.
15 de febrero de 2019

RRHH-OF-4-2019-0188

A :
- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
- Dirección de Comunicaciones

Asunto : Designación suplente Intranet

Reciban un saludo cordial, agradecemos el apoyo recibido desde sus diferentes áreas para la conformación del comité que está gestionando el relanzamiento del intranet como herramienta de comunicación interna.

En tal sentido, y con miras a fortalecer dicho comité les solicitamos la designación de un suplente en sus respectivas áreas a los fines de que puedan colaborar con los delegados en la carga de las informaciones. Favor informar a los correos: mariana.paradas@ambiente.gob.do o noris.acosta@ambiente.gob.do el nombre, correo y extensión telefónica de la persona seleccionada, para convocarles a reunión de integración al Comité establecido para el manejo del Intranet.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente, les saluda.

Muy atentamente,


Lic. Favio D. Gomez Almonte
Director de Recursos Humanos.

FDGA/MPM/na.



Favio Almonte
15/02/19



Santo Domingo, D. N.
15 de febrero de 2019

RRHH-OF-4-2019-0189

A : Lic. Henry Santos
Director Jurídico
Su Despacho

Asunto : Integración a Comité Manejo Intranet

Reciban un saludo cordial, la Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones y con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones hemos conformado el comité que está gestionando el relanzamiento del intranet como herramienta de comunicación interna.

En la última reunión que sostuvo el Comité se acordó a unanimidad la importancia de que ustedes se integren al mismo, para contribuir con la carga de información que tiene que ver con la base legal de la institución; en tal sentido, **requerimos la designación de un enlace y su respectivo suplente.**

Favor remitir los nombres y usuario de los mismos a los correos: mariana.paradas@ambiente.gob.do o noris.acosta@ambiente.gob.do el nombre, correo y extensión telefónica de las personas seleccionadas, para convocarles a reunión de integración al Comité establecido para el manejo del Intranet.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente, le saluda.

Muy atentamente,



Lic. Favio D. Gómez Almonte
Director de Recursos Humanos.



FDGA/MPM/ra.



Tarea 2. Cargar la información por parte de los responsables de las unidades organizativas determinadas.

Ver link intranet: <http://helpdesk01:8080/intranet/>

OBJETIVO GENERAL

Asesorar a la máxima autoridad de la institución en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, así como elaborar el Plan Estratégico Institucional y las propuestas de cambios organizacionales y de reingeniería de procesos, asegurando la mejora continua de procesos mediante la gestión de la calidad.

Funciones principales

- Formular las políticas, planes, programas y proyectos necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
- Diseñar los instrumentos que permitan recolectar la información necesaria para realizar los procesos correspondientes al ciclo de planificación anual.
- Elaborar el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, así como dar seguimiento a su ejecución.

Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios Externos

Formatos

Guías para Documentar

Jornada de Planificación POA 2020

Tarea 3. Relanzamiento del intranet.



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
República Dominicana
"Año de la Innovación y la Competitividad"

Santo Domingo, D. N.
10 OCT 2019

000031

A : Viceministros, Directores y Encargados
Asunto : "Relanzamiento Intranet"

Dentro del marco de fortalecimiento institucional de nuestro Ministerio hemos asumido el compromiso de incentivar el uso de la Intranet, cuyo objetivo es poner a disposición del personal una herramienta contentiva de informaciones de soporte y relevancia para sus funciones así como actividades diarias.

Como muestra de la voluntad de hacer realidad el debido funcionamiento de dicha plataforma se conformó un Comité para el Manejo de la Intranet, el cual está integrado por representantes de las áreas que suministrarán las informaciones y documentos que serán de gran utilidad para todas las Unidades de esta Entidad. En el contexto de este esfuerzo, se ha programado el "Relanzamiento de la Intranet", pautado a realizarse el día lunes 14 de octubre de 2019, a las 09:00 a 10:30 a.m., en el Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández", evento al cual han sido convocados a participar.

En su rol de supervisores están comprometidos a impulsar el desarrollo continuo de la red informática de la Intranet e incentivar el sentido de pertenencia de la misma entre todos los servidores bajo su responsabilidad, a fin de que puedan satisfacer sus inquietudes valiéndose de los insumos cargados en la referida herramienta tecnológica.

Agradeciendo de antemano su atención y acostumbrada colaboración, se despide,

Atentamente,

Ángel Estévez

Ministro Medio Ambiente y Recursos Naturales

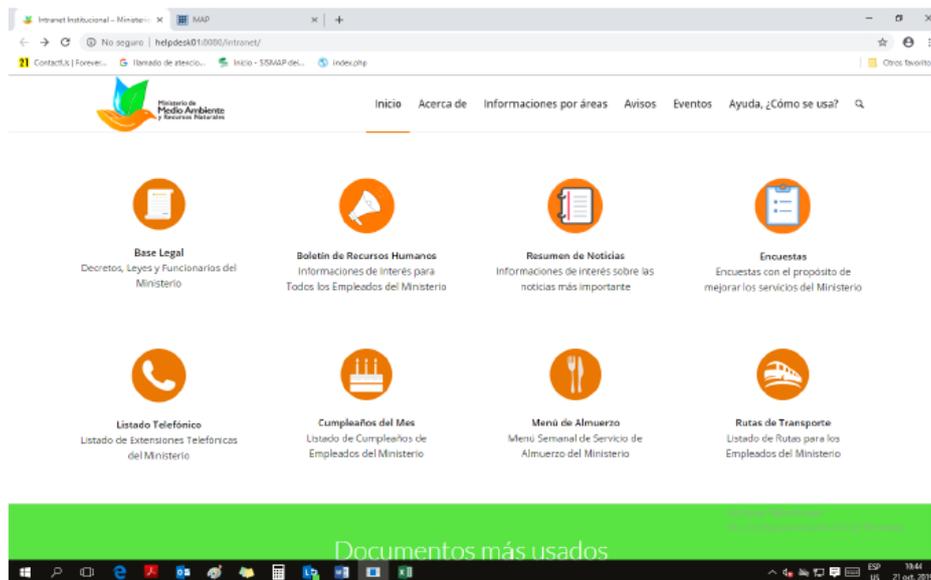


AE/FDGA/MB/pds.



Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Avenida Cayetano Germosén esq. Avenida Gregorio Luperón, Ensanche El Pedregal, Santo Domingo, 11107,
República Dominicana. T. 809.567.4300 | ambiente.gob.do | @AmbienteRD



EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA No. 6.

“No existe una Política de Responsabilidad Social”.

Tarea1. Elaborar la política de responsabilidad social.

	POLITICA				
	Título	Responsabilidad Social			
Proceso	Medición, Análisis y Mejora	Código	MMA-PL-CI-005		
Fecha de Emisión	01 / 10/ 2019	Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A

1. OBJETIVO

- 1.1. Establecer los lineamientos aplicables al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en lo adelante **el Ministerio**, para la ejecución de programas y proyectos que tengan un impacto social, como parte de su estrategia de responsabilidad social.

2. ALCANCE

- 3.1 Aplica a todas las operaciones y planes de unidades organizativas del Ministerio.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. **Ministro (a)**: Como titular de la Institución, y de acuerdo a lo establecido en la ley, es el principal responsable de asegurar que existan las condiciones para que las operaciones del ministerio se desarrollen bajo los principios y valores propios de la institución que aseguren un impacto social positivo. Aprueba la ejecución de programas y proyectos de responsabilidad social, considerando los recursos con los que cuenta el ministerio.
- 3.2. **Dirección de Participación Social**
- 3.3. **Director(a) de Planificación y Desarrollo**: Mantiene esta política y documentos relacionados actualizados y para garantizar la integración de los lineamientos establecidos en la misma

EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA NO. 7.

“No se ha realizado (implementado) el procedimiento de evaluación de carga de trabajo, que permita diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado”.

Tarea 1. Oficializar y divulgar el procedimiento.

	PROCEDIMIENTO				
	Título	Evaluación de la carga de trabajo de los cargos			
Proceso	Organización del Trabajo y Compensación	Código	MA-I-PC-RH-43		
Fecha de Emisión	11-03-2019	Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A

1. OBJETIVO

1.1 Establecer los pasos para evaluar la carga de trabajo de los cargos presupuestados del personal de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en lo adelante el Ministerio, para determinar la pertinencia de ejecutar los cambios solicitados y actualizar los documentos que correspondan.

2. ALCANCE

- 2.1 **Ámbito:** A todos los cargos designados por la autoridad competente con responsabilidades y obligaciones específicas a ser cumplidas por una persona en una jornada normal de trabajo orientadas a resultados.
- 2.2 **Inicia:** con la solicitud del Titular de Unidad Organizativa interesada en hacer la evaluación.
- 2.3 **Termina:** con el informe de resultados de la evaluación de la carga de trabajo del cargo.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 **Encargado (a) de Desarrollo Institucional:** verifica que las evaluaciones de la carga de trabajo que se realizan en el Ministerio estén soportadas en evidencia objetiva, cumplan con los lineamientos establecidos en el Ministerio de Administración Pública (MAP), y canaliza la incorporación de los resultados que apliquen en el Presupuesto del Ministerio.
- 3.2 **Titular de Unidades Organizativas:** identifican el proceso donde necesita validar la carga de trabajo como un posible causante de la incapacidad del proceso de generar los resultados que requieren.
- 3.3 **Encargado (a) de Organización del Trabajo y Compensación de Recursos Humanos:** realiza las incorporaciones o eliminaciones de los puestos, si aplica, como resultado de los análisis de capacidad aprobados por el Ministro, y canaliza la creación de los cargos en Sistema de Recursos Humanos.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- 4.1 **Carga de trabajo:** es la cantidad de actividades asignadas a un cargo.
- 4.2 **Actividades:** conjunto de acciones mutuamente relacionadas o que interactúan para conformar el proceso y lograr los resultados esperados.

5. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No	Código	Título	Versión	Elaborado por
1	527-09	Reglamento Estructura Organizativa, Cargos y	2009	Presidencia de la Republica

EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA No. 8.

Área de mejora “No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública”.

Tarea 1. Levantar las competencias de cada cargo por el equipo determinado.



Año de la Innovación y la Competitividad



Santo Domingo, D. N.
10 de julio de 2019

A : Licda. Ramona de Paula
Encargada Registro y Control

Licda. Gracy Rodríguez
Encargada de Reclutamiento y Selección

Sr. Bruli Féliz
Encargado de Capacitación y Evaluación

Asunto : Colaboración para Diccionario de Competencias

Estimados Encargados:

Reiteramos la **incorporación al Comité para la Elaboración del Diccionario de Competencias** y Comportamientos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de las Licdas. **Rosy Carbuccion** y **Daila Díaz**, del departamento de Reclutamiento y Selección; **Glenys Brea**, de Registro y Control; y **Ambar Payano**, de Capacitación y Evaluación del Desempeño.

Pedimos darle prioridad a los trabajos del Comité, siempre que este lo requiera.

Agradecemos siempre su colaboración,

Atentamente,

Lic. **Favio D. Gómez Almonte**,
Director de Recursos Humanos

FGA/MCP/hara-

Bruli Féliz
11-07-19

Ramona de Paula
10/07/19

Glenys Brea
10/7/19

Rosy Carbuccion
10/07/2019

Daila Díaz
10/7/19

De: Ruth Cedano
Enviado: miércoles, 21 de agosto de 2019 9:59 a. m.
Para: Maria Brache
CC: Paola de la Altigracia Duarte Sanchez; Noris Acosta; Humberto Rodríguez
Asunto: Confirmación Entrevista

Estimada Licda. Brache, muy buenos días,

Luego de un cordial saludo, por instrucciones me dirijo a usted, referente a la comunicación RRHH-OF-4-2019-0473, de fecha 12 de agosto en la cual nos informan que este Viceministerio ha sido seleccionado, para iniciar el proceso de un Plan Piloto Identificación de Competencias, a su vez nos solicitan una Entrevista con la Licda. Rosa Otero, Directora de Relaciones Internacionales.

Dicho esto, le informamos que debido a la agitada agenda de trabajo de la señora Otero, durante esta semana no será posible; por lo que proponemos que la misma sea realizada el próximo miércoles 28 a las 10:00am en este Viceministerio.

Esperando que la fecha y hora indicada sea favorable para el equipo de trabajo que estará realizando dicha entrevista.

Saludo Cordiales

 **Licda. Ruth Esther Cedano Ureña**
 Asistente de la Viceministra
 Dirección de Relaciones Internacionales
 Viceministerio de Cooperación Internacional

 809.567.4300/Ext.6423
 809.501.8940

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			
Nombre de la Actividad: <i>Reunión Elaboración Diccionario de Competencias</i>			Tipo: Interna Externa		
Cargos Típicos			Área que organiza: Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones		
Fecha: 04/04/2019		Lugar: Salón de Reuniones Viceministerio de Costeros y Marinos			
No.	Nombres y Apellidos	Cédula	Departamento	Cargo	Correo electrónico
1	<i>Humberto A. Rodríguez A.</i>	<i>001-1856780-9</i>	<i>Organización del Trab.</i>	<i>Analista de RR.HH.</i>	<i>humberto.budiger@ambiente.gob.do</i>
2	<i>Aquilina De La Cruz</i>	<i>001-1099235-1</i>	<i>RR.HH.</i>	<i>Asesora</i>	
3	<i>Noris A. Acosta S.</i>	<i>001-1750944-8</i>	<i>RR.HH.</i>	<i>Analista</i>	<i>noris.acosta@ambiente.gob.do</i>
4	<i>Paola Duarte</i>	<i>001-1633421-5</i>	<i>RR.HH.</i>	<i>Analista</i>	<i>paola.duarte@ambiente.gob.do</i>
5	<i>Indira Torres D.</i>	<i>00100662063</i>	<i>MAP/BATR</i>	<i>Operativa</i>	<i>indira.torres@ambiente.gob.do</i>
6	<i>Faustino Gómez K.</i>	<i>016-0024855-1</i>	<i>RR.HH.</i>	<i>Directora</i>	<i>Faustino.gomez@ambiente.gob.do</i>
7					
8					
9					
10					
11					

Santo Domingo, D. N.
12 de agosto de 2019

RRHH-OF-4-2019-0473

A : Ing. Patricia Abreu
Viceministra Cooperación Internacional
Su Despacho

Asunto : Selección Plan Piloto Identificación de Competencias

Estimada Señora Viceministra:

El 04 de mayo de 2018, el Ministerio de Administración Pública (MAP) emitió la Resolución Núm.: 48-2018, que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana.

Siguiendo este lineamiento, el 07 de marzo del 2019 este Ministerio emitió la Resolución Núm.: 0011-2019, que crea el **Comité para la Elaboración del Diccionario de Competencias y Comportamientos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**, presidido por quien suscribe. Dicho Comité ha decidido iniciar el proceso con un plan piloto aplicado en el Viceministerio que usted dirige, por lo que solicitamos primero una entrevista con su **Director de Relaciones Internacionales**, y luego con su persona.

Dichas entrevistas tendrán como **objetivo identificar las cinco (5) actividades esenciales de los cargos típicos bajo su supervisión.**

Cualquier inquietud será gestionada a través del Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones, por lo que sugerimos comunicarse con la Encargada, Licda. María Brache, o los analistas Paola Duarte, Noris Acosta, y Humberto Rodríguez, a través del correo organización.trabajo@ambiente.gob.do o las extensiones 7108 y/o 6104.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente, le saluda.

Muy atentamente,



Lic. Favio D. Gómez Almonte
Director de Recursos Humanos.

FDGA/MPM/hara.



Santo Domingo, D. N.
19 de julio de 2019

RRHH-OF-4-2019-0664

A : Viceministros, Directores,
Encargados Departamentales,
Coordinador Administrativo y Financiero
Coordinador Oficinas Provinciales
Directores Regionales

Asunto : Identificación Cargos Típicos y Remisión Manual de Cargos

Referencia : Comunicación No.000017 d/f 09/7/2019

Reciban un cordial saludo, haciendo cita a la comunicación de referencia, nuestro Ministerio a través de la Dirección de Recursos Humanos se encuentra involucrada en la coordinación e implementación de las actividades encaminadas a cumplir con el mandato dispuesto por el Ministerio de Administración Pública -MAP- mediante la Resolución 48-2018, la cual aprueba el Modelo de Gestión de Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.

En el marco de este esfuerzo es indispensable que los supervisores realicen un levantamiento para identificar los cargos típicos bajo su supervisión que requieran cualquier observación, modificación y/o adecuación según consideren. A estos fines remitiremos a través del Centro de Información: el Manual de Cargos de la Institución y la Estructura de Cargos (la cual está en proceso de revisión, no es un documento terminado).

Hacemos especial énfasis en prestar mucha atención a las tareas descritas en dicho Manual, ya que los insumos suministrados por cada uno de los responsables de las Unidades del Ministerio, son de gran importancia para la realización del operativo que llevará a cabo el Comité responsable de la elaboración del Diccionario de Competencias y actualización del Manual de Cargos.

Agradecemos de antemano su atención y acostumbrada colaboración en el cumplimiento de esta iniciativa.

Muy atentamente,


Lic. Favio D. Gómez-Aimonte





MINUTA DE REUNIÓN LEVANTAMIENTO COMPETENCIAS
 VICEMINISTERIO RECURSO COSTERO Y MARINO

Ayuda Memoria de Reunión

Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Lugar	Elaborada por:
12/11/2019	09:20 AM.	12:23 PM.	Salón de Capacitación	Noris A. Acosta
1. Reuniones de trabajo con la Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos. 2. Pautas para llenar las fichas.			Dpto. de Organización del Trabajo y Compensaciones y Asesora de Recursos Humanos. Dpto. de Organización del Trabajo y Compensaciones y Asesora de Recursos Humanos.	
Objetivo/s				
- Levantar las Competencias de los Cargos Típicos del Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos..				
Facilitador/moderador: Licda. Mariana Paradas.				
Agenda	Prehecha <input type="checkbox"/>	Propuesta en la reunión <input type="checkbox"/>	Modificada <input type="checkbox"/>	Sin agenda
<input type="checkbox"/>				
Temas desarrollados			Resultados	
1. Inicio.			El proceso inició con las palabras de Bienvenida a cargo del Director de Recursos Humanos Lic. Favio D. Gómez. A continuación, la Lic. Mariana Paradas, Directora de Revisión y Análisis de Operaciones, y el Lic. Humberto Rodríguez, Analista de Recursos Humanos; explican las pautas y el procedimiento para realizar el trabajo.	
2. División de trabajo.			HR procedió a listar los diferentes cargos a trabajar, para así dividir entre los Directores y Encargados del Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos. Se dividieron las mesas de trabajo, donde cada director y encargado fue atendido por dos analistas, uno para entrevistar y otro para editar la ficha de forma digital. Las autoridades identificaron las 5 actividades esenciales de los cargos, además de identificar productos y evidencias de cada una de estas actividades. Además, se identificaron y graduaron las competencias que estos cargos deben evidenciar.	
3. Validación con la Viceministra Lic. Ydalia Acevedo.			Una vez preseleccionadas las actividades esenciales y las competencias, se inició el proceso de validación con la autoridad competente, la Señora Viceministra Licda. Ydalia Acevedo Monegro, quien se hizo acompañar de su Asistente Técnica, Licda. Nuris Castro. En tres reuniones, la Señora Viceministra corrigió el trabajo previamente hecho por sus Directores y Encargados, culminado el proceso firmando y sellando cada una de las fichas, acreditándolas como válidas.	

Tarea 2. Determinar las competencias del ministerio.



Santo Domingo, D. N.
26 de noviembre de 2019

"Año de la Innovación y la Competitividad"

RRHH-OF-4-2019-1059



A : **Ing. Víctor Asunción Contreras Estrella**
Asesor del Ministro en materia de Suelos y Aguas
Viceministerio de Suelos y Aguas
Su Despacho

Asunto : **Entrevistas Identificación Competencias Cargos**

Estimado Señor Asesor:

El 04 de mayo de 2018, el Ministerio de Administración Pública (MAP) emitió la Resolución Núm.: 48-2018, que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana.

Siguiendo este lineamiento, el 07 de marzo del 2019 este Ministerio emitió la Resolución Núm.: 0011-2019, que crea el Comité para la Elaboración del Diccionario de Competencias y Comportamientos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, presidido por quien suscribe.

El mismo Comité se reunirá en Asamblea, el próximo lunes 02 de diciembre a las 9:00 AM en el Salón de Reuniones de Suelos y Aguas, para entrevistar a los Directores y Encargados de dicho Viceministerio. Las entrevistas tendrán como objetivo identificar las cinco (5) actividades esenciales de los cargos típicos bajo su supervisión.

Contamos con su presencia para que, como autoridad actual competente, valide este proceso.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente, le saluda.

Muy atentamente,


Lic. Favio D. Gómez Almonte
Director de Recursos Humanos.





REGISTRO DE PARTICIPANTES

Actividad: Levantamiento Competencias Cargos Típicos del Tipo: Interna [x] Externa []
Viceministerio de Costeros y Marinos.
Fecha: martes 12 de noviembre de 2019. Lugar: Salón Capacitacion RRHH Áreas que organizan: Dirección de Recursos Humanos (Dpto. de Organización del Trabajo y Compensaciones)

Table with 6 columns: No., Nombre y Apellido, Cédula, Departamento, Cargo, Correo electrónico. Contains 14 rows of participant information with handwritten entries.



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales



Santo Domingo, D. N. Año de la Innovación y la Competitividad
11 de noviembre de 2019

RRHH-OF-4-2019-1019

A : Ydella Acovedo Monero
Viceministra de Recursos Costeros y Marinos
Su Despacho
Asunto : Entrevistas Identificación Competencias Cargos

Estimada Señora Viceministra:

El 04 de mayo de 2018, el Ministerio de Administración Pública (MAP) emitió la Resolución Núm.: 48-2018, que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana.

Siguiendo este lineamiento, el 07 de marzo del 2019 este Ministerio emitió la Resolución Núm.: 0011-2019, que crea el Comité para la Elaboración del Diccionario de Competencias y Comportamientos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, presidido por quien suscribe.

Dicho Comité se reunirá en Asamblea, mañana 12 de noviembre a las 9:00 AM en el Salón de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos, para entrevistar su persona, sus Directores y Encargados. Dichas entrevistas tendrán como objetivo identificar las cinco (5) actividades esenciales de los cargos típicos bajo su supervisión.

Agradeciendo de antemano la atención a la presente, le saluda.

Muy atentamente,

Lic. Favio D. Gómez Almonte
Director de Recursos Humanos.

FDGA/MB/hara.



EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA No. 9.

“No se promueve el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los empleados (en las líneas de mando), así como las competencias relacionadas a la gestión”.

Tarea 1. 1. Gestionar talleres focalizados en temas de liderazgos, habilidades gerenciales, supervisión efectiva e inteligencia emocional.



REPORTE EJECUCIÓN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN

RT-06-F IA-040
Edición 5

Código de la Acción Formativa: 20190714911
Nombre de la Acción Formativa: LIDERAZGO
Institución / Empresa: MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Fecha de Inicio: 12/08/2019
Fecha de Término: 12/08/2019
Horario: Martes
09.00-17.00
Total Horas Programadas: 8 A Pagar: _____

Facilitador(a):
LIGIA AIDA TERESA PARDILLA PUJOLS

No.	Número de Cédula o Pasaporte	Participantes Nombre(s) y Apellido(s)	Sexo		Nivel		Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Resultado	
			F	M	OP	MM/G						C	NC
1	40224834594	ALONDRA THAMAR GUTIERREZ BALDERA	X		X		AsB						
2	40200706188	DHALIA GARCIA SANCHEZ	X			X	DA						
3	00117700450	GEORGE RAMON CEPEDA BATISTA		X		X	G.R.C.B						
4	00116591413	JUANA ILEANA LORENZO RODRIGUEZ	X		X		Juan Lorenzo						
5	00117082388	KIRSYS FELIZ PEREZ	X		X		Kirsys Feliz						
6	00201514692	Laura Virginia Diaz Rosario	X		X		Laura Virginia						
7	40221490416	LIDIA GARINA BOBES DISLA	X		X		Lidia Bobes						
8	22400646018	MARELYS ALTAGRACIA MARTINEZ CORREA	X			X	M.M. Martinez						
9	05500397590	MARIA DE LOURDES STEPHANIA BRACHE GARRIDO	X		X		Maria Brache						
10	00112040332	MAYRA MIGUELINA LAFONTAINE FIGUEROA	X			X	Mayra Lafont						
11	00117509448	NORIS AWILDA ACOSTA SANTANA	X		X		Noris Acosta						
12	00109404830	RODDY ESTHER ABREU PINEDA	X			X	Roddy						
13	00114222409	WILL ANDERSON NOVO RODRIGUEZ		X		X	Will						
Total			11	2	7	6							

Observaciones:

Leyenda: F= Femenino, M= Masculino, OP = Operario, MM = Mandos Medios, G = Gerente, Resultado.. C = Califica N/C = No califica

Certificado: Físico Web

Contraparte de la Empresa

Facilitador(a)

Asesor(a)

Coordinador(a) o Encargado(a) del Depto.



EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA No. 10.

No se ha implementado el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores.

Tarea 1. Divulgar los criterios de selección de los candidatos.

 <p>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</p>	PROCEDIMIENTO				
	Título	Programa de Reconocimiento "Soy Ejemplo"			
	Proceso	Recursos Humanos	Código	MA-I-PC-RH-040	
	Fecha de Emisión	25-10-2018	Versión	1.0	Fecha Revisión

1. OBJETIVO

1.1 Establecer los lineamientos que rigen el Programa de Reconocimiento "Soy Ejemplo", cuyo objetivo es incentivar al personal a exhibir las conductas asociadas a los valores y principios rectores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en el ejercicio de sus funciones.

2. ALCANCE

2.1 **Ámbito:** Todos los (las) servidores (as) de la institución.

2.2 **Inicia:** Con la nominación de los (las) servidores (as) por cada área.

2.3 **Termina:** Entrega del Certificado y Premio al (a la) Servidor (a) seleccionado como ganador.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 **Director (a) de Recursos Humanos:** desarrolla los criterios que deben considerarse para elegir al (a la) Servidor (a) ganador y lidera el proceso de revisión y elección, incluyendo la creación y gestión del Comité Evaluador de Reconocimientos conformado para estos fines.

3.2 **Directores (as) y Encargados (as) departamentales:** conjuntamente con sus equipos de trabajo, nominan al (a la) Servidor (a) de su departamento que entienden mejor exhibe los valores y principios rectores del Ministerio, para participar en el programa.

3.3 **Encargado (a) de Organización del Trabajo y Compensación de Recursos Humanos:** difunde este procedimiento a todos los (as) servidores (as) públicos de la institución y asegura su cumplimiento.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

4.1 **Comité Evaluador de Reconocimientos:** equipo de personas responsables de evaluar a los (las) servidores (as) nominados por los diferentes departamentos y elegir al (a la) servidor (a) ganador.

5. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No.	Código	Título	Versión	Elaborado por
1	Ley 41-08	Ley de la Función Pública	2008	Presidencia de la República Dominicana
2	1.1	Código de Ética Institucional	2018	La comisión de Ética

Teniendo como base legal la Ley 41-08 y el Código de Ética Institucional, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a través de la Dirección de Recursos Humanos y bajo la coordinación del Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones lanza el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo que busca incentivar a los servidores a exhibir las conductas asociadas a los valores y Principios Rectores Institucionales en el ejercicio de sus funciones.

Para ellos se realizará una premiación de forma trimestral, iniciando el proceso con de selección de los servidores de cada unidad organizativa a través de *Formulario de Nominación al Programa Soy Ejemplo MA-I-FO-RH-028*, y termina con la entrega de un certificado y premio al servidor seleccionado como ganador, a los quince días calendario después de finalizar cada trimestre. El ganador será aquel servidor que obtenga la mayor puntuación avalada por las evidencias de la conducta exhibida.

Requisitos para ser Nominados:

1. Tener más de seis (6) meses de antigüedad en la institución.
2. No estar de licencia; si el (la) servidor(a) ha obtenido una licencia, deberá tener un mínimo de tres (3) meses de haberse reintegrado a sus labores.
3. No haber cometido, dentro del régimen disciplinario, faltas o sanciones en los (2) últimos años previos a la premiación.

FG

El Comité Evaluador de dicha nominación estará conformado por:

1. El (la) Director (a) de Recursos Humanos
2. El (la) Encargado (a) del Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones
3. Dos Directores o Encargados de las áreas.
4. Un integrante de la Comisión de Ética Pública

Luego de elegido un servidor de cada unidad organizativa debe completar el formulario de nominación de forma correcta y con las justificaciones correspondientes, incluyendo correos electrónicos, testimonios y cualquier documento donde quede evidenciada la conducta exhibida. Los premios serán entregados en un acto y se publicara una reseña del ganador y del acto de reconocimiento en los murales, boletín de recursos humanos, entre otros.



Tarea 2. Aplicar el programa.



Santo Domingo, D. N.
14 de agosto del 2019

RRHH-CL-4-2019-0745

"Año de la Innovación y la Competitividad"



A : TODO EL PERSONAL SEDE CENTRAL

Asunto : Presentación "Programa Soy Ejemplo"

Distinguidos Servidores:

En el contexto del fortalecimiento institucional en el cual está inmerso el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales hemos elaborado el *Programa Soy Ejemplo*, el mismo está enfocado al reconocimiento de los servidores que exhiban los valores institucionales y respeten el Régimen Ético Disciplinario.

Estamos conscientes de la importancia del factor humano como clave del éxito de nuestra institución y pretendemos a través de este programa incentivar y motivar el sentido de pertenencia en las labores que cada uno desempeña.

Dicho programa será aplicado en una primera fase tan solo al personal de la Sede central y para ellos hemos dispuesto un canal de comunicación con el fin de responder sus inquietudes a través del correo organización.trabajo@ambiente.gob.do, además de las extensiones **7108 y/o 6104**, en las personas de la Lic. María Brache, Encargada; las Licdas. Noris Acosta y Paola Duarte, Analistas del Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones.

De manera virtual remitiremos el procedimiento y demás documento del proceso.

Les exhortamos a que se integren para la consecución exitosa de este programa que procura el reconocimiento de todos ustedes.

Muy atentamente,


Lic. Favio D. Gómez Almonte
Director de Recursos Humanos.

FDGA/MB/ma.

	FORMULARIO				
	Título	<i>Comunicación de Otorgamiento de Premio</i>			
	Proceso	Programa de Reconocimiento "Soy Ejemplo"	Código	MA-I-FO-RH-030	
Fecha de Efectividad	26-10-2018	Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A

Santo Domingo, (Día, mes y año)

Distinguido (a) :

(Nombre y apellido)

Es un honor para el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, hacerle entrega de este distinguido reconocimiento "Soy Ejemplo" donde ha sido Nominada (o) por exhibir las conductas asociadas a los valores y principios rectores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Les exhortamos a continuar siendo ejemplo de conducta ética, honestidad y moralidad en el ejercicio de sus funciones.

Por tal motivo se ha ganado un Certificado de distinción a su conducta y el disfrute de tres (3) días para que lo disfrute por tan merecido reconocimiento.

Es un orgullo para la institución poder contar con personas como usted.

Atentamente,

Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales

(Nombre y Firma)



"Año de la Innovación y la Competitividad"

DGAMAH - 116-19
Santo Domingo
03/10/2019

Señor: **Licdo. Favio Diosmery Gómez Almonte**
Director de Recursos Humanos de Medio Ambiente

Asunto: Remisión de candidato a "Soy Ejemplo"

Cortésmente, le remitimos el formulario con el candidato de la Dirección para el concurso "Soy Ejemplo".

Atentamente,

Ing. Francisco Flores Chang
Director de Gestión Ambiental Municipal
FFC/dop



	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
RECIBIDO		
Fecha:	3/10/19	
Hora:	11:50	
	Francisco Flores Chang	

		FORMULARIO			
Título		"Formulario Nominación al Programa "Soy Ejemplo"			
Proceso		Recursos Humanos		Código:	MA-FO-RH-028
Fecha de Emisión		26-10-2018	Versión	1.0	Fecha Revisión
Nombre del Servidor (a):		Antony Federico De Otero M.		Unidad donde labora: Departamento de Calidad de aguas Oficina de Calidad Ambiental	
Cédula:		074-0216832-0		Nombre Supervisor (a): Nancy Velázquez Guerrero	
Cargo:		Analista de Gestión Ambiental		Período de Evaluación: 26/03/2019 3er trimestre	
Calificación			La nominación está basada en los comportamientos que exhiben: conductas asociadas a los valores éticos y principios rectores de la institución en el ejercicio de sus funciones.		
1	Deficiente	De 0 a 10			
2	Insuficiente	De 11 a 20			
3	Adecuado	De 21 a 30			
4	Superior	De 31 a 40			
5	Excelente	De 41 a 50			
Conductas a Evaluar		Puntuación	Justificación (conductas observadas)		
1	Respecto a las personas y sus opiniones, independientemente de su raza, credo, preferencias políticas, edad, género, orientación sexual, condición social, condición física etc.	50	Es un técnico bastante respetuoso con sus compañeros y con el público en general.		
2	Maestra en sus tareas asignadas acciones de entrega diligente, y oportuna, con esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.	50	Es proactivo y activo en el desempeño de sus funciones y en las actividades designadas.		
3	Actúa con prudencia, y discreción manejando la información a la que tiene acceso y la que le sea suministrada para la ejecución de sus por sus funciones en los casos que ameriten confidencialidad.	50	Es muy discreto y prudente manejando las informaciones.		
4	Cumple con disciplina las normas administrativas y de derecho público en el ejercicio de sus funciones.	50	Es muy cumplidor con las normas establecidas institucionalmente mostrando integridad.		
5	Manifiesta fidelidad lealtad con la institución, superiores, compañeros de labores y subordinados, dentro de los límites de las leyes y de la ética.	50	Muestra solidaridad y colaboración con sus compañeros, sus superiores y con el público que se acerca al departamento a buscar servicios.		
6	Modela integridad y transparencia, manejando adecuadamente los bienes que administra en sus funciones, con disposición permanentemente en el cumplimiento a las normas legales internas de la institución.	50	Maneja adecuadamente y con responsabilidad los recursos facilitados para la adquisición de materiales requeridos para el cumplimiento de las actividades asignadas.		
7	Modela un trato amable, considerado y respetuoso, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario, enfocado en el ambiente, tiempo de respuesta y confiabilidad del servicio ofrecido.	50	Es una persona amable y respetuoso en el desarrollo de sus funciones laborales brindando a los usuarios respuestas en un tiempo prudente el servicio solicitado.		
8	Trabaja en equipo, respetando y ayudando lo más que se pueda, con enfoque para lograr una total cooperación en proyectos o mejor en común.	50	Trabaja en equipo respetando y colaborando bastante con sus compañeros, sus superiores y promoviendo el trabajo en equipo.		
9	Modela responsabilidad personal en sus actos dando el buen ejemplo.	50	Es una persona organizada, responsable, proactiva y colaborador.		
10	Modela sinceridad mostrándose siempre como es y diciendo la verdad en toda ocasión.	50	Es persona sincera y muy honesta al momento de expresarse.		
Puntuación Total		500	excelente		





ACTO PROTOCOLAR
PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO SOY EJEMPLO
Martes 19 de Noviembre 2019, 2:30 pm.
Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández".

Agenda

- I. Registro de Participantes. 2:30 pm-2:40 pm.
- II. Palabras de bienvenida a cargo del Lic. Favio D. Gómez, Director de Recursos Humanos. 2:45 pm-2:50 pm.
- III. Palabras de la Licenciada María Brache, Encargada del Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones, Unidad Responsable de la Ejecución del Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo. 2:50 pm-2:55 pm.
- IV. Presentación del Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, a cargo de los analistas del Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones. 2:55 pm-3:05 pm.
- V. Entrega de Reconocimiento a los nominados y al Servidor/a Soy Ejemplo Trimestre Julio-Septiembre 2019, a cargo de Señor Ministro y el Comité Evaluador. 3:05 pm. - 3:25 pm.
- VI. Palabras de Clausura a cargo del Señor Ángel Estévez, Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 3:25 pm-3:35 pm.

Santo Domingo, D. N.
14 de noviembre de 2019

RRHH-OF-4-2019-1033

A : Viceministros, Directores y Encargados

Asunto : Invitación Acto Protocolar Entrega Reconocimiento
"Soy Ejemplo" período julio-septiembre 2019

Después de un afectuoso saludo, les invitamos a que nos acompañen al *Acto Protocolar de Entrega del Reconocimiento "Soy Ejemplo"* período julio-septiembre, el cual se celebrará el **martes 19 de noviembre del año en curso, a partir de las 02:30 PM, en el Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández"**.

"Soy Ejemplo" tiene como objetivo incentivar al personal a exhibir las conductas asociadas a los valores y principios rectores de nuestro Ministerio en el ejercicio de sus funciones. El evento de premiación de dicho programa tiene el propósito de reconocer al servidor que haya mostrado las mejores prácticas en su desempeño laboral.

Agradecemos contar con su valiosa presencia en esta primera entrega del Programa en cuestión, con sentimientos de alta estima y consideración,

Atentamente,


Lic. Favio D. Gómez Almonte,
Director de Recursos Humanos



FDGA/MB/pds.-

Santo Domingo, D. N.
14 de noviembre de 2019

RRHH-OF-4-2019-1034

A : Comité Evaluador Programa de Reconocimiento
"Soy Ejemplo"

Asunto : Invitación Acto Protocolar Entrega Reconocimiento
"Soy Ejemplo" periodo julio-septiembre 2019

Después de un afectuoso saludo, les invitamos a que nos acompañen al *Acto Protocolar de Entrega del Reconocimiento "Soy Ejemplo"* periodo julio-septiembre, el cual se celebrará el **martes 19 de noviembre del año en curso, a partir de las 02:30 PM, en el Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández"**.

Como es de su conocimiento, "Soy Ejemplo" tiene como objetivo incentivar al personal a exhibir las conductas asociadas a los valores y principios rectores de nuestro Ministerio en el ejercicio de sus funciones. El evento de premiación de dicho programa tiene el propósito de reconocer al servidor que haya mostrado las mejores prácticas en su desempeño laboral.

Agradecemos haber contado con su valiosa y honrosa gestión en el proceso que se llevó a cabo a los fines de seleccionar el ganador del Programa en cuestión, con sentimientos de alta estima y consideración,

Atentamente,


Lic. Favio D. Gómez Almonte,
Director de Recursos Humanos



FDGA/MB/ips.-

Santo Domingo, D. N.
14 de noviembre de 2019

RRHH-OF-4-2019-1035

A : Servidores Nominados Programa de Reconocimiento
"Soy Ejemplo"

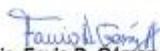
Asunto : Invitación Acto Protocolar Entrega Reconocimiento
"Soy Ejemplo" período julio-septiembre 2019

Después de un afectuoso saludo, en su calidad de ser nominado en su respectiva área al Programa de Reconocimiento "Soy Ejemplo" período julio-septiembre, les invitamos nos acompañen al *Acto Protocolar de Entrega*, el cual se celebrará el **martes 19 de noviembre del año en curso, a partir de las 02:30 PM, en el Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández"**.

"Soy Ejemplo" tiene como objetivo incentivar al personal a exhibir las conductas asociadas a los valores y principios rectores de nuestro Ministerio en el ejercicio de sus funciones. El evento de premiación de dicho programa tiene el propósito de reconocer al servidor que haya mostrado las mejores prácticas en su desempeño laboral.

Agradecemos haber contado con su valiosa y honrosa participación en tan importante evento, con sentimientos de alta estima y consideración,

Atentamente,


Lic. Favio D. Gómez Almonte,
Director de Recursos Humanos

FDGA/MB/pds.-



		REGISTRO DE PARTICIPANTES			
Nombre de la Actividad: ACTO PROTOCOLAR RECONOCIMIENTO "SOY EJEMPLO".			Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa		
Fecha: 19/11/2019.		Lugar: Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández".		Área que organiza : Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones	
No.	Nombres y Apellidos	Departamento	Cargo	Correo electrónico	
	Guerra Gait	Compensaciones	Encargada	guerra.gait@ambiente.gob.do	
	Besar Gaudin		asesor/a	Besar.Gaudin@ambiente.gob.do	
	Fátima Hernández	Recursos Humanos	Asistente Adm.	fatima.hernandez@ambiente.gob.do	
	José Carlos	Sust. y Agua	Asistente		
	Imantina Obispo	Ozona	Asist. Técn. Adm.	Imantina.Obispo@ambiente.gob.do	
	Krisys Felly	Comunicaciones	Directora Gráfica	Krisys.Felly@ambiente.gob.do	
	Francisco	R.D.-HH	Director		
	Nancy Gabriel	División Social	Paralegal	Nancy.Gabriel@A.	
	Waltero Amín	R.R.H.H.	Recepción	W.Amin@Manuel.com	
	Virginia Biter	DRHO	Asistente	Virginia.Biter@ambiente.gob.do	
	Trinidad Vides	DRAO	Asistente VNR	Trinidad.vides@ambiente.gob.do	

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			
Nombre de la Actividad: ACTO PROTOCOLAR RECONOCIMIENTO "SOY EJEMPLO".			Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa		
Fecha: 19/11/2019.		Lugar: Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández".		Área que organiza : Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones	
No.	Nombres y Apellidos	Departamento	Cargo	Correo electrónico	
	Elsa Ferreras	Sust. Química	Encargada	elsa.ferreras@ambiente.gob.do	
	Jaqueline García	Sust. y Agua	Asistente Adm.	jaqueline.garcia@ambiente.gob.do	
	Fanny Soto	Comunicaciones	Directora	fanny.soto@ambiente.gob.do	
	Juan P. Sotelo	Coordinación	Asst. Técnico	Juan.Sotelo@ambiente.gob.do	
	Fideliza Benoit	Exp. Biom. Amb.	Auxiliar Adm.	Fideliza.Benoit@ambiente.gob.do	
	Erikard Molina	Suelos y Agua	Director	erikard.molina@ambiente.gob.do	
	Yosfina Rojas	Participación Social	Encargada	yosfina.rojas@ambiente.gob.do	
	Luisa Nunez	Comunicaciones	Secretaria	Luisa.Nunez@ambiente.gob.do	
	Gianni Pizarro	Evaluación Ambiental	Técnico	gianni.pizarro@ambiente.gob.do	
	Roddy Obien	Unidad Central	Encargado	Roddy.Obien@ambiente.gob.do	
	Paula Duarte	Dep. de Org. del Trabajo	Analista	Paula.Duarte@ambiente.gob.do	

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			
Nombre de la Actividad: ACTO PROTOCOLAR RECONOCIMIENTO "SOY EJEMPLO".				Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa	
Fecha: 19/11/2019.		Lugar: Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández".		Área que organiza : Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones	
No.	Nombres y Apellidos	Departamento	Cargo	Correo electrónico	
	Laura Jo Diaz	Suelos y Aguas	Técnico	lauradiaz86@gmail.com	
	Joanny Mata	Suelos y Aguas	Secretaria	DANNY-DELEON@ambiente.gob.do	
	Francisco Cuevas	Recursos Forestales	Director	francisco.cuevas@ambiente.gob.do	
	Cristina Gil Rays	Contabilidad	Contadora	Cristina-gil@ambiente.gob.do	
	Juan Suarez	Suelos y Aguas	Asistente Técnico	Juan Suarez 236@gmail.com	
	Reyna D. Lora	Gestión de Recursos	Asesora		
	alberto	Recursos Forestales	Asistente Técnico		
	Marilyn Belle	Archivo Central	Auxiliar Adm.		
	Juan M. Alcántara	Dir. Plan. y Ps.	Enc.	juan.alcantara@ambiente.gob.do	
	Maria G. Mateo	Suelos y Aguas	Asistente Técnico	maria.g.mateo@ambiente.gob.do	
	Cristina Gil Rays	Suelos y Aguas	Técnica	Cristina-gil@ambiente.gob.do	

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			
Nombre de la Actividad: ACTO PROTOCOLAR RECONOCIMIENTO "SOY EJEMPLO".				Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa	
Fecha: 19/11/2019.		Lugar: Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández".		Área que organiza : Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones	
No.	Nombres y Apellidos	Departamento	Cargo	Correo electrónico	
1	Raulin Zapata	Departamento	Asesor P. Amb.	rauln.zapata@ambiente.gob.do	
2	Juan Luis Reyes	Archivo Central	Aux. Adm.	juanlreyes442@gmail.com	
3	Joselyne	Tecnología	Encargada	joselyne.ferrera@ambiente.gob.do	
4	Dominica Pulina	Dirección de Coordinación	Asesora	dominica.pulina@ambiente.gob.do	
5	Joselyn Rodríguez	Planificación	Encargada	joselyn.rodriguez@ambiente.gob.do	
6	Gracy Rodríguez	Reclutamiento y Selección	Encargada	gracy.rodriguez@ambiente.gob.do	
7	Estefany Rojas	Planificación	Analista	Estefany.rojas@ambiente.gob.do	
8	Elvira de la Cruz	S. Generales	Encargada	elvira.de.la.cruz@ambiente.gob.do	
9	Mariel Méndez	COA	Directora	Mariel.Castillo@ambiente.gob.do	
10	Daniela Almeida	Dir. Ejecución	Asistente Técnico	daniela.almeida@ambiente.gob.do	
11	Yolanda García	Financiera	Asistente Técnico	yolanda.garcia@ambiente.gob.do	

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			
Nombre de la Actividad: ACTO PROTOCOLAR RECONOCIMIENTO "SOY EJEMPLO".				Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa	
Fecha: 19/11/2019.		Lugar: Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández".		Área que organiza : Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones	
No.	Nombres y Apellidos	Departamento	Cargo	Correo electrónico	
1	Wilson Tejeda	DCA	Analista	Wilson.tejeda@ambiente.gob.do	
2	Nancy Valdez	Calidad	Encargada	Nancy.valdez@ambiente.gob.do	
3	Alexis J. Torres	Tecnicos	Analista Ambiental		
4	Estelita Dávila Jarama	Tesorería	Encargada	estelita.davila@ambiente.gob.do	
5	Mariona Pineda M.	DRAD	Directora	mariona.pineda@ambiente.gob.do	
6	Manoel Rondon G	RR.HH.	ASOCIADO	manoel.rondon@ambiente.gob.do	
7	Rafael Tulcan Martore	RR.HH.	Asesor Administrativo	Rtulcan@ambiente.gob.do	
8	Bethania Horroly	RR.HH.	Asesor Administrativo	bethania.horroly@ambiente.gob.do	
9	Margarita Luis A.	Suelo y Agua	Secretaria	Margarita.Luis@ambiente.gob.do	
10	Leticia M. Ullman	Coordinación Adm. D.	Asesor Administrativo	leticia.ullman@ambiente.gob.do	
11	Pedro José Tavara	Coordinación de Rfo	Coordinador Soca	PJTavara@telefonos.com	

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			
Nombre de la Actividad: ACTO PROTOCOLAR RECONOCIMIENTO "SOY EJEMPLO".				Tipo: Interna <input checked="" type="checkbox"/> Externa	
Fecha: 19/11/2019.		Lugar: Salón Multiusos I "Manuel Enrique Pérez Hernández".		Área que organiza : Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones	
No.	Nombres y Apellidos	Departamento	Cargo	Correo electrónico	
	Laura Montez	Servicios Com.	Asesor Adm.	laura.montez@ambiente.gob.do	
	Maria Encarnación Inf.	Inf. Ambiental	Enc. Depto.	maria.encarnacion@ambiente.gob.do	
	Santiago Hernández	División Ambiental	Enc. Depto.	santiago.hernandez@ambiente.gob.do	
	Yolanda	Suelo y Agua	Asp. Adm.	yolanda@ambiente.gob.do	
	Luis Cortes	Suelo y Agua	Secretaria	Luis.cortes@ambiente.com	
	Laura Jimena	RR.HH.	RAT	laura.jimena@ambiente.gob.do	
	Candy Fina	Correspondencia	Aux. Adm.	Candy.fina@ambiente.gob.do	
	Juan César	Coordinación Adm.	Asesor	juan.cesar@ambiente.com	
	Maria Beatriz	RR.HH.	Encargada	maria.beatriz@ambiente.gob.do	
	Marta Carvajal	RR.HH.	Analista IV	marta.carvajal@ambiente.gob.do	

Tarea 2.Coordinar reuniones de seguimiento con Tecnología hasta lograr la instalación.

De: William Fermin

Enviado el: lunes, 28 de octubre de 2019 2:19 p. m.

Para: Angel Almanzar Valdez

CC: Wolter Ureña; Ernest Abreu; Arvi Maria Marmol Hernandez; Raulin Manuel Zapata; Karla Terrero

Asunto: RV: Captura Consulta de Proyectos

Estimado Angel Almánzar:

De acuerdo a lo conversado, durante la reunión del pasado 24 de octubre, sobre la consulta de proyectos, como parte del proceso del seguimiento a los planes de mejoras CAF y de la encuesta de satisfacción ciudadana, en día de hoy, 28 de octubre, me reuni con el programador, Wolter Ureña.

La misma fue con el propósito de evitar la duplicidad de la consulta de proyecto, en el sentido de que uno era requerido por la OAI para el portal de transparencia y el otro a los usuarios de los servicios, así como su ubicación en diferentes lugares, lo cual puede traería confusión al usuario, hice algunas observaciones al Sr. Ureña.

En la misma, le planteé la necesidad de que la consulta de proyecto sirva tanto para consulta general como consulta específicas.

En ese sentido se acordó, que para los usuarios/promotores, entrarían con el código de su proyecto, para conocer además su estatus, y para el público en general, con el nombre del proyecto.

También, se agregó a la consulta de proyecto, como parte de la mejora, lo siguiente:

- Descripción del proyecto.
- Fecha de solicitud (autorización).
- Fecha de emisión (autorización).

Le sugerimos una vez concluido, presentar el mismo a la Unidad Técnica del Despacho.

EVIDENCIAS DE AREA DE MEJORA NO. 12.

No existe la posibilidad de evaluar el servicio recibido en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al ciudadano. Se pierde una oportunidad de evaluar también por este medio el servicio recibido.

Tarea 1. Modificar el formulario actual.

Formulario actual



Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Para el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales su opinión es importante. Si desea realizar una queja o sugerencia respecto de algún servicio; o reconocer la atención recibida, favor completar los datos que se solicitan a continuación:

Fecha: ____/____/____

I.- Datos personales:			
Nombre		Teléfono	
Correo electrónico:			
Medio por el cual desea recibir respuesta (si aplica)	Correo electrónico		Teléfono

II.- Detalles de la Opinión	
1) Indique con una "X" el tipo de opinión que desea comunicar:	
a) Queja	<input type="checkbox"/> b) Sugerencia <input type="checkbox"/> c) Felicitación <input type="checkbox"/>
2) Indique la unidad organizativa (departamento) o servidor involucrado:	
Unidad Organizativa	
Nombre del (de la) colaborador (a)	
3) Detalle (describa la situación que origina la opinión o motiva el reconocimiento. Sea lo más detallado posible)	
ESPACIO RESERVADO PARA USO DEL MINISTERIO	
Para ser completado por el Depto. de Calidad en la Gestión, DPD	
Unidad organizativa que interviene	
Código de caso	

Formulario modificado.

	FORMULARIO			
	Quejas, Sugerencias y Felicitaciones			
	Nombre	Proceso	Versión	Fecha Revisión
19-06-2018	Planificación y Desarrollo	1.1	03-012-2019	

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
 Para nosotros, su opinión es muy importante sobre el servicio recibido. Si desea realizar una queja, sugerencia o felicitar algún servidor nuestro, favor completar los datos que se solicitan a continuación:

Fecha: ____/____/____

1.- Datos personales:

Nombre completo	Teléfono
Correo electrónico	

2.- Indique el servicio solicitado o recibido:

No.	Nombre del servicio solicitado o recibido	Marcar X
1.	Autorización ambiental	
2.	Certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida (Certificación de Parcela)	
3.	Autorización para el manejo plantaciones forestales	
4.	Autorización para importación de fertilizantes (VICERD)	
5.	Capacitación en temas sobre medio ambiente y recursos naturales	
6.	Denuncia ambiental	
7.	Otro servicio. Especifique:	

3. ¿Cómo califica el servicio recibido de acuerdo a los siguientes atributos ...

#	Atributo de calidad	1	2	3	4	5	NS/NC
3.1	Elementos tangibles (aspectos físicos del entorno)						
3.2	Fiabilidad (buen funcionamiento de la gestión o trámite)						
3.3	Tiempo de respuesta (tiempo de solicitud y respuesta)						
3.4	Profesionalidad (excelencia en el desempeño laboral)						
3.5	Amabilidad (comportamiento educado y respetuoso)						
3.6	Accesibilidad (grado de facilidad para obtener servicio)						

En sentido general, ¿cómo calificaría el servicio recibido?	1	2	3	4	5	NS/NC

I. Indique con una "X" el tipo de opinión que desea comunicar:

- a) Queja b) Sugerencia c) Felicitación

Si es una felicitación, el nombre del servidor (a) que le brindó el servicio:

Nombre del (de la) servidor (a)	
---------------------------------	--

II. Describa la situación que origina la opinión o motiva la felicitación. Sea lo más detallado posible.

ESPACIO RESERVADO PARA USO INTERNO

Para ser completado por el Depto. de Calidad en la Gestión, DPD	
Unidad organizativa que interviene	
Código de caso	

DOCUMENTO CONTROLADO - MA-I-FD-PD-010- Versión 1.0